

Que faire en cas de coupure de ma ligne optique ?

Je signale immédiatement (1.)

Je saisie les instances compétentes
faute de solution satisfaisante (3.)

Je relance par courrier recommandé à
défaut de rétablissement rapide (2.)

La mairie de Conflans-Sainte-Honorine met à ma disposition une base documentaire pour m'aider dans mes démarches

- Modèles de courriers à mon opérateur commercial (« **OC** ») et à l'opérateur d'infrastructure (« **OI** »)
- Modèle de courriel à ma Députée
- Modèle de courrier à une association agréée de consommateurs
- Fiches pratique de signalement auprès de l'ARCEP et de saisine du médiateur

J'ai besoin de :

- Mon numéro de contrat
- Mon numéro de ligne fixe
- Mon contrat Internet
- Conserver la date et le contenu des échanges avec mon opérateur commercial
- Retracer les précédents incidents sur ma ligne, le cas échéant

1. Je signale immédiatement la coupure

Je contacte immédiatement le service client de mon OC

- Par téléphone, mail ou via mon compte client
- Je précise s'il s'agit d'un problème récurrent dans mon logement
- Je demande immédiatement une indemnisation

Je dépose un signalement auprès de l'ARCEP

- Formulaire en ligne J'Alerte l'ARCEP
- Je fournis les informations permettant à l'Autorité d'adapter sa politique
- *Fiche pratique J'Alerte l'ARCEP*

Je relance mon OC

- Je relance fréquemment mon fournisseur d'accès à Internet
- Par téléphone, mail ou via mon compte client
- Si l'incident dure plus de quelques jours, je peux interpeller factuellement mon OC via les réseaux sociaux

2. Si ma ligne n'est pas rétablie rapidement

J'envoie un courrier au service consommateur de mon OC

- Par courrier recommandé
- Je mets mon OC en demeure de me délivrer le service souscrit dans un délai rapide
- Modèle LRAR opérateur commercial

J'envoie un LRAR à l'OI, si ce n'est pas mon OC

- SFR est responsable de la maintenance de la fibre à Conflans-Sainte-Honorine
- Je dénonce le délai de rétablissement
- Je mets l'OI en demeure de rétablir ma ligne*
- Modèle LRAR opérateur d'infrastructure

J'informe ma Députée

- J'interpelle ma Députée sur les difficultés rencontrées sur la fibre dans ma commune
- Je lui demande d'interroger le gouvernement à ce titre
- Modèle de courriel à ma Députée

Je fais un nouveau signalement J'Alerte l'ARCEP

- L'incident peut être de nouveau signalé à l'ARCEP s'il n'est pas résolu après 7 jours
- Fiche pratique J'Alerte l'ARCEP

* Il s'agit avant tout d'une mesure de pression sur SFR, qui n'a pas de relation directe avec moi s'il n'est pas mon OC

3. Si l'incident n'est pas résolu après plusieurs semaines, ou faute d'indemnisation suffisante

Je saisis le médiateur des communications électroniques

- Au moins 1 mois après mon LRAR à mon OC
- Je vérifie mon éligibilité à cette procédure
- Formulaire en ligne
- J'obtiens une proposition dans les 90 jours
- *Fiche pratique saisine du médiateur*

Je saisis une association de consommateurs agréée

- L'intervention d'une association peut ajouter une pression supplémentaire sur mon OC
- J'interroge l'association que je choisis sur ses conditions d'assistance
- *Modèle courrier association agréée*

Je saisis le tribunal compétent

- Je demande une injonction de rétablissement de ma ligne
- Je demande une indemnisation supplémentaire